


# Problemen oplossen

HP notebookcomputers

Artikelnummer: 320399-332

Augustus 2003

In deze handleiding vindt u instructies waarmee u problemen met de notebookcomputer zelf of met de hulp van HP kunt oplossen.

Problemen oplossen
HP notebookcomputers
Tweede editie, augustus 2003
Artikelnummer: 320399-332

# Inhoud

## 1 Hulp bij het oplossen van problemen



## 2 Problemen en oplossingen

## Index

# 1

# Hulp bij het oplossen van problemen

Hulp bij het oplossen van problemen is beschikbaar via het venster Help en ondersteuning, Internet, de telefoon of een geautoriseerde Business Partner. Alle documentatie die bij de notebookcomputer is geleverd is in verschillende talen beschikbaar op Internet.

- Als u ondanks het probleem met de notebookcomputer wel het bureaublad van Windows op de notebookcomputer kunt gebruiken, wordt u aangeraden om te beginnen met het oplossen van het probleem door gebruik te maken van het venster Help en ondersteuning. U opent het venster Help en ondersteuning als volgt:
    - In Microsoft Windows XP Professional of Microsoft Windows XP Home, selecteert u Start > Help en ondersteuning.
    - In Microsoft Windows 2000 Professional selecteert u Start > Help.

  Voor meer informatie over het gebruik van het venster Help en ondersteuning raadpleegt u "Helpinformatie met behulp van de notebookcomputer" verderop in dit hoofdstuk.
- Als u het bureaublad van Windows op de notebookcomputer niet kunt gebruiken of als u eerst algemene oorzaken van problemen wilt uitsluiten als oorzaak van het huidige probleem voordat u gebruikmaakt van andere hulpmiddelen, voert u de procedures uit in de "Controlelijst" verderop in dit hoofdstuk.

# Controlelijst

## Krijgt de notebookcomputer voldoende voeding?

Als het voedingslampje niet brandt en de notebookcomputer niet kan worden ingeschakeld, is het mogelijk dat de notebookcomputer onvoldoende voeding krijgt.

Op sommige modellen is het voedingslampje het lampje van de netvoedingsadapter. Op andere modellen is het voedingslampje het acculampje. Als u wilt vaststellen wat het voedingslampje op de notebookcomputer is, raadpleegt u de modelspecifieke documentatie.

U zorgt als volgt dat er voldoende voeding beschikbaar is voor de notebookcomputer:

- Als de notebookcomputer op accuvoeding werkt of is aangesloten op een andere externe voedingsbron dan een stopcontact, sluit u de notebookcomputer aan op een stopcontact via de netvoedingsadapter. Als u de notebookcomputer wel kunt inschakelen als deze op een externe voedingsbron is aangesloten, maar niet als alleen accuvoeding beschikbaar is, laadt u de accu opnieuw op of vervangt u de accu.
- Controleer of het netsnoer en de kabel van de netvoedingsadapter goed zijn aangesloten.
- Controleer of het stopcontact voldoende voeding levert door een ander elektrisch apparaat op het stopcontact aan te sluiten.
- Sluit de notebookcomputer (met behulp van de netvoedingsadapter) aan op een stopcontact in een andere kamer en op een ander circuit.

Wanneer de notebookcomputer voldoende voeding ontvangt, brandt het voedingslampje (netvoedingslampje of acculampje).

## Is de notebookcomputer ingeschakeld?

De notebookcomputer staat mogelijk in de standby- of Hibernation-stand. U beëindigt de standbystand of de Hibernation-stand als volgt:

- Als het model een aan/uit-knop heeft, drukt u kort op de aan/uit-knop.
- Als het model een aan/uit-schakelaar heeft, verschuift u de aan/uit-schakelaar volgens de instructies in de modelspecifieke documentatie.

## Is de notebookcomputer oververhit?

Als de notebookcomputer in gebruik is, kan deze warm aanvoelen. Dit is een normaal verschijnsel. Wanneer de notebookcomputer echter *extreem* warm aanvoelt, is het mogelijk dat de computer oververhit is als gevolg van een geblokkeerde ventilatieopening. Als de notebookcomputer oververhit is, is het mogelijk dat deze niet meer reageert.

Als u vermoedt dat oververhitting de oorzaak van het probleem is, laat u de notebookcomputer afkoelen tot kamertemperatuur. Ga dan als volgt te werk:

- Gebruik de notebookcomputer op een harde ondergrond, niet op een zachte ondergrond. Als u de notebookcomputer op een kleed, kussen, doek van dikke stof, bekleding of ander weefsel plaatst, kan een ventilatieopening aan de onderkant worden geblokkeerd.
- Plaats de notebookcomputer zo dat de ventilatieopeningen aan de zijkant of achterkant niet worden geblokkeerd door een verticaal oppervlak, zoals een muur of een optioneel apparaat.

# Reageert het systeem niet?

Als het systeem niet meer reageert, is het misschien noodzakelijk om de notebookcomputer opnieuw te starten of de notebookcomputer af te sluiten en vervolgens opnieuw op te starten. Als u geen gebruik kunt maken van de normale procedures van Windows voor het opnieuw starten of afsluiten van de notebookcomputer, gaat u als volgt te werk:

1. Druk op **Ctrl+Alt+Delete**. Ga dan als volgt te werk:
   - ❏ In Windows 2000 Professional selecteert u de knop Afsluiten, selecteert u de pijl-omlaag naast het veld Wilt u, selecteert u Opnieuw starten of Afsluiten in de lijst en klikt u op OK.
   - ❏ In Windows XP selecteert u de knop Computer uitschakelen en klikt u op de knop Uitschakelen.
2. Als u de notebookcomputer niet kunt afsluiten met **Ctrl+Alt+Delete**, gaat u als volgt te werk:
   - ❏ Op een model met een aan/uit-knop houdt u de aan/uit-knop vijf seconden ingedrukt.
   - ❏ Op een model met een aan/uit-schakelaar verschuift u de aan/uit-schakelaar en houdt u deze vijf seconden vast.
3. Als het model een Reset-knop heeft, steekt u het uiteinde van een klein voorwerp, zoals een rechtgebogen paperclip, in de Reset-knop en drukt u vervolgens op de aan/uit-knop. (Hierdoor wordt de notebookcomputer opnieuw gestart.) Raadpleeg de *Gebruikshandleiding, Handleiding voor de hardware,* of *Naslaggids* die bij de notebookcomputer is geleverd om te bepalen of uw model een Reset-knop heeft.
4. Als u de notebookcomputer niet kunt uitschakelen met de aan/uit-knop of aan/uit-schakelaar, of als u de notebookcomputer niet opnieuw kunt starten met de Reset-knop, koppelt u de notebookcomputer los van de externe voedingsbron en verwijdert u de accu.

# Werkt een extern apparaat niet?

Als een extern apparaat niet goed werkt, handelt u als volgt:

- Schakel het apparaat in volgens de instructies in de documentatie bij het apparaat. (Sommige optionele apparatuur, zoals externe monitoren, printers en apparaten die op een parallelle poort zijn aangesloten, moeten worden ingeschakeld *voordat* de notebookcomputer wordt ingeschakeld.)
- Controleer of:
  - het apparaat is aangesloten op de juiste connector of poort;
  - de apparatuur goed is aangesloten;
  - het apparaat voldoende elektrische voeding krijgt;
  - de juiste stuurprogramma's voor het apparaat zijn geïnstalleerd.
- Installeer het meest recente systeem-ROM (Read Only Memory). Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor instructies.

# Werkt software niet goed?

Als de software niet goed werkt, gaat u als volgt te werk:

- Start de notebookcomputer opnieuw.
- Voer een virusscan uit.

  Wanneer u de notebookcomputer gebruikt voor netwerk- of Internet-toegang, wordt de notebookcomputer blootgesteld aan computervirussen. Computervirussen kunnen tot gevolg hebben dat het besturingssysteem, de applicaties of de hulpprogramma's worden uitgeschakeld of niet goed werken. Met antivirussoftware kunnen de meeste virussen worden opgespoord en vernietigd. In de meeste gevallen kan ook eventuele schade die door virussen is aangericht, worden hersteld.

  Met sommige notebookcomputers wordt antivirussoftware meegeleverd. U kunt voor alle notebookcomputers antivirussoftware aanschaffen bij de meeste computer- en elektronicazaken. Raadpleeg de documentatie bij de antivirussoftware voor informatie over het uitvoeren van een virusscan.
- Zorg dat er voldoende ruimte vrije is op de vaste schijf. Voor informatie over het weergeven van de beschikbare ruimte op de vaste schijf, raadpleegt u de online Help of de gedrukte documentatie bij het besturingssysteem.
- Wis de laatste applicatie die u heeft geïnstalleerd.

- Maak een reservekopie van uw gegevensbestanden, en herstel de software of installeer deze opnieuw.
  - ❏ Als u het besturingssysteem of een HP applicatie of hulpprogramma wilt herstellen of opnieuw wilt installeren, volgt u de instructies bij de herstel-cd's die bij de notebookcomputer zijn geleverd.

    Instructies voor het gebruik van de cd's voor het herstellen of opnieuw installeren van software worden meegeleverd met alle notebookcomputermodellen. Bij sommige modellen worden deze instructies vermeld in het pakket met de herstel-cd. Bij andere modellen worden de instructies geleverd in modelspecifieke documentatie, zoals een *Handleiding voor de software* of *Naslaggids*.
  - ❏ Als u software wilt herstellen of opnieuw wilt installeren die niet vooraf was geladen of geïnstalleerd, volgt u de instructies in de documentatie die bij de software is geleverd.



**VOORZICHTIG:** Herstel of herinstalleer software alleen wanneer de notebookcomputer via de netvoedingsadapter of een optionele gelijkstroomkabel is aangesloten op een externe voedingsbron. Zo voorkomt u dat er bestanden beschadigd raken en dat de verkeerde stuurprogramma's worden geïnstalleerd. (Herstel geen software of zet geen software terug wanneer de notebookcomputer op een uitbreidingseenheid is aangesloten of op accuvoeding werkt.) Houd u aan de volgende richtlijnen als u software opnieuw installeert:

- Koppel de notebookcomputer niet los van de externe voedingsbron.
- Sluit de notebookcomputer niet af.
- Plaats en verwijder geen schijfeenheden.
- Plaats of verwijder geen interne of externe apparatuur.

# Ondersteuning op maat

## Helpinformatie met behulp van de notebookcomputer

U opent het venster Help en ondersteuning als volgt:

- In Windows 2000 Professional selecteert u Start > Help.
- In Windows XP selecteert u Start > Help en ondersteuning.

Help en ondersteuning is een uitgebreid hulpmiddel voor het opnemen van contact met een ondersteuningsspecialist van HP, het downloaden van software of software-updates en het beheren van de notebookcomputer. Met behulp van de voorzieningen voor systeembeheer kunt u de hardware, het besturingssysteem en de overige software van de notebookcomputer leren gebruiken, optimaliseren en aanpassen en kunt u leren hoe u problemen oplost.

Voor alle onderwerpen worden instructies op het scherm weergegeven.

## Ondersteuning via de documentatie

**Informatie over het besturingssysteem**:

- In Windows 2000 Professional selecteert u Start > Help.
- In Windows XP selecteert u Start > Help en ondersteuning.

Raadpleeg ook de online Help of de gedrukte documentatie bij het besturingssysteem. Voor aanvullende informatie over het besturingssysteem raadpleegt u de Microsoft-website op http://www.microsoft.com.

**Informatie over applicaties of hulpprogramma's**: Open de software en selecteer de Help-optie. De Help-optie is vaak een knop of menuoptie met de naam "Help" of met een vraagteken. Sommige Help-bestanden kunt u openen door op de toets **F1** (of **f1**) te drukken.

**Informatie over optionele hardware**: Raadpleeg de documentatie bij het apparaat. Deze documentatie kan gedrukt zijn, op een cd staan of in de software voor het apparaat aanwezig zijn. De documentatie voor sommige apparatuur bevat naast algemene instructies ook informatie voor het oplossen van problemen.

**Specifieke informatie over uw notebookcomputer**:

- In Windows 2000 Professional selecteert u Start > Help.
- In Windows XP selecteert u Start > Help en ondersteuning.

Raadpleeg ook de modelspecifieke handleidingen die zijn meegeleverd met de notebookcomputer. Modelspecifieke handleidingen verschillen per model. Voorbeelden van dergelijke handleidingen zijn: *Gebruikshandleiding, Handleiding voor de hardware, Handleiding voor de software* en *Naslaggids.* Modelspecifieke handleidingen kunnen zijn gedrukt of kunnen op de documentatie-cd *Documentation Library* staan.

**Algemene informatie voor het oplossen van problemen**: In deze handleiding voor het oplossen van problemen vindt u algemene informatie voor het oplossen van problemen. Deze informatie is van toepassing op de meeste notebookcomputers, maar bevat geen modelspecifieke procedures.

# Ondersteuning via Internet

De websites van de meeste hardware- en softwarefabrikanten bevatten uitgebreide informatie voor het oplossen van problemen. De adressen van deze websites zijn meestal te vinden op de verpakking of in de documentatie van het product.

Op de HP website kunt u naslaginformatie raadplegen of via e-mail vragen stellen aan ondersteuningsspecialisten. Als u ondersteuningsinformatie op de website wilt raadplegen, gaat u met uw webbrowser naar:

http://www.hp.com/support

Als u specifieke gebieden van de HP website direct wilt benaderen, wordt u aangeraden gebruik te maken van de koppelingen in het hulpprogramma Help en ondersteuning. U opent het hulpprogramma als volgt:

- In Windows 2000 Professional selecteert u Start>Help.
- In Windows XP selecteert u Start > Help en ondersteuning.

# Telefonische ondersteuning

## Voordat u om technische ondersteuning vraagt

Om het probleem met de notebookcomputer zo snel mogelijk op te lossen, zorgt u dat u de volgende zaken en informatie bij de hand heeft wanneer u belt met de technische ondersteuning:

- De notebookcomputer.
- Het serienummer en de modelbeschrijving (deze gegevens vindt u op de labels op de notebookcomputer).
- De aankoopdatum op de factuur.
- De omstandigheden waaronder het probleem zich voordeed.
- Eventuele foutberichten.
- Merk- en modelnaam van de optionele printer(s) die u gebruikt.
- Het versienummer en registratienummer van het besturingssysteem. U kunt als volgt het versienummer en registratienummer van het besturingssysteem opzoeken:
  - ❏ In Windows 2000 Professional selecteert u Start > Instellingen > Configuratiescherm > Systeem > tabblad Algemeen.
  - ❏ In Windows XP selecteert u Start > Configuratiescherm > Prestaties en onderhoud > Systeem > tabblad Algemeen.

## Telefoonnummers voor klantenondersteuning

U kunt op de volgende manieren een lijst met telefoonnummers voor wereldwijde klantenondersteuning raadplegen:

- Raadpleeg het Engelstalige boekje *Worldwide Telephone Numbers* dat bij de notebookcomputer is geleverd.
- Geef de telefoonnummers voor klantenondersteuning op het scherm weer:
  - In Windows 2000 Professional selecteert u Start > Instellingen > Configuratiescherm > Systeem. Vervolgens selecteert u de knop Ondersteuningsinformatie onder in het venster Systeemeigenschappen.
  - In Windows XP selecteert u Start > Configuratiescherm > Prestaties en onderhoud > Systeem. Vervolgens selecteert u de knop Ondersteuningsinformatie onder in het venster Systeemeigenschappen.
- Zoek de telefoonnummers op de HP website op http://www.hp.com.

## Ondersteuning van een geautoriseerde Business Partner

Als u contact wilt opnemen met een geautoriseerde HP Business Partner bij u in de buurt, raadpleegt u het Engelstalige boekje *Worldwide Telephone Numbers* dat bij de notebookcomputer is geleverd. Ga als volgt te werk om ervoor te zorgen dat u zo snel mogelijk wordt geholpen:

- Verstrek alle gegevens die worden genoemd in het gedeelte "Voordat u om technische ondersteuning vraagt" eerder in dit hoofdstuk.
- Verwijder alle wachtwoorden of geef alle wachtwoorden door aan de geautoriseerde Business Partner.

# 2

# Problemen en oplossingen

## Voordat u begint

In dit hoofdstuk vindt u algemene oplossingen voor problemen die bij de notebookcomputer kunnen optreden. Voer de oplossingen een voor een uit. Als er meerdere oplossingen mogelijk zijn voor een probleem, voert u de oplossingen in de aangegeven volgorde uit.

De problemen en oplossingen in dit hoofdstuk zijn van *algemene* aard. Houd daarom rekening met het volgende:

- De problemen en oplossingen zijn van toepassing op de meeste, maar niet alle, notebookcomputers. Sommige problemen en oplossingen zijn mogelijk niet van toepassing op uw model.

  Sommige modellen bevatten bijvoorbeeld mogelijk geen volumeknoppen; andere bevatten mogelijk geen schijfposities. Als voor een oplossing hardware of software is vereist die niet beschikbaar is op uw model, probeert u de andere oplossingen.

- De oplossingen bevatten geen gedetailleerde procedures die per model kunnen verschillen. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie die bij de notebookcomputer is geleverd voor gedetailleerde procedures die specifiek betrekking hebben op uw model.

  Als u bijvoorbeeld wordt aangeraden het systeem-ROM te updaten, kan het noodzakelijk zijn de *Handleiding voor de software* of de *Naslaggids* te raadplegen voor instructies over het updaten van het ROM voor uw specifieke model.

- De problemen en oplossingen bevatten soms verschillende termen voor gelijksoortige voorzieningen.

  Sommige modellen bevatten bijvoorbeeld een aan/uit-knop, terwijl andere modellen een aan/uit-schakelaar bevatten. Aangezien aan/uit-knoppen en aan/uit-schakelaars dezelfde functies hebben, kunt u bij een oplossing de volgende instructie tegenkomen: "Druk op de aan/uit-knop (of verschuif de aan/uit-schakelaar)".

# Problemen met het geluid

## Geluid is niet hoorbaar

- Druk op de volumeknop om het volume te verhogen.
- Dubbelklik op het luidsprekerpictogram op de taakbalk en schakel het selectievakje Alles dempen uit.
- Druk op de knop voor het uitschakelen van het geluid. (Het geluid moet hoorbaar zijn als het lampje voor het uitschakelen van het geluid uit is.)
- Controleer of er geen headset, externe luidsprekers of hoofdtelefoon op de notebookcomputer zijn aangesloten. Als deze apparaten zijn aangesloten, worden de geïntegreerde luidsprekers uitgeschakeld. Als een van deze apparaten op de notebookcomputer is aangesloten, gebruikt u dit apparaat of koppelt u het los.
- Als u de notebookcomputer in de MS-DOS-modus gebruikt (bijvoorbeeld voor een MS-DOS-spelletje), kan het zijn dat het geluid niet goed werkt. Als u de geluidsvoorzieningen van de notebookcomputer optimaal wilt benutten, gebruikt u alleen Windows-applicaties.

## Geluid wordt niet opgenomen

- Als er geen geluid wordt opgenomen met de interne microfoon en er een externe microfoon op het systeem is aangesloten, gebruikt u de externe microfoon of koppelt u deze los. Bij de meeste modellen wordt de interne microfoon uitgeschakeld als u een externe microfoon op de notebookcomputer aansluit.
- Sluit een externe microfoon aan. Sommige modellen hebben geen interne microfoon.
- Controleer de instellingen in de software voor het opnemen van geluid, met name de instellingen voor de opnamebron en het opnamevolume. De meeste applicaties voor het opnemen van geluid kunt u openen door Start > Alle programma's (of Programma's) > Bureau-accessoires > Multimedia (of Entertainment) te selecteren en vervolgens de applicatie te selecteren.

## Problemen met accu's en voeding

 Zie ook de informatie over voeding in de "Controlelijst" in het hoofdstuk "Hulp bij het oplossen van problemen".

## Notebookcomputer kan niet worden ingeschakeld

- Sluit de notebookcomputer met de netvoedingsadapter op een stopcontact aan. Controleer of alle snoeren en kabels goed zijn aangesloten en of het stopcontact voldoende voeding levert. (Als u de notebookcomputer niet kunt inschakelen en de notebookcomputer een accu bevat, is de accu mogelijk defect. Verwijder de accu uit de notebookcomputer.)
- Als de notebookcomputer erg warm, koud of vochtig is, plaatst u de notebookcomputer in een ruimte die voldoet aan de specificaties die in de modelspecifieke documentatie worden genoemd. Zorg ervoor dat de ventilatieopeningen niet zijn geblokkeerd als u weer met de notebookcomputer gaat werken.
- Als u zojuist een nieuwe geheugenmodule heeft toegevoegd, verwijdert u de module. Mogelijk is de module niet compatibel met de notebookcomputer. Raadpleeg de specificaties voor geheugenmodules in de modelspecifieke documentatie.

## Notebookcomputer wordt onverwacht uitgeschakeld

- Als de notebookcomputer zichzelf onmiddellijk uitschakelt nadat u deze heeft ingeschakeld, is het mogelijk dat de accu bijna leeg is. Sluit de notebookcomputer op een externe voedingsbron aan. Vervolgens kunt u de accu opnieuw opladen of vervangen.

- Als de notebookcomputer automatisch wordt uitgeschakeld wanneer deze niet in gebruik is, is het mogelijk dat de Hibernation-voorziening is geactiveerd. Druk op de aan/uit-knop (of verschuif de aan/uit-schakelaar) om de Hibernation-voorziening te beëindigen.
- Als de notebookcomputer automatisch wordt uitgeschakeld of de standbystand wordt geactiveerd *en* de notebookcomputer erg warm aanvoelt, is het mogelijk dat de maximale bedrijfstemperatuur is overschreden. Laat de notebookcomputer afkoelen. Zorg ervoor dat de ventilatieopeningen niet zijn geblokkeerd als u vervolgens weer met de notebookcomputer gaat werken.

## Indicators geven aan dat de accu bijna leeg is

Accustatusindicators verschillen per model en configuratie. Voorbeelden van indicators zijn geluidssignalen, berichten op het scherm en lampjes die knipperen of van kleur veranderen.

- Raadpleeg de modelspecifieke documentatie of de online Help of gedrukte documentatie bij het besturingssysteem voor informatie over het interpreteren en instellen van accustatusindicators.
- Als een indicator aangeeft dat de accu bijna leeg is, gaat u als volgt te werk:
  - Als uw werk zichtbaar blijft op het scherm, slaat u uw werk op en activeert u de Hibernation-voorziening. Als u door wilt werken, sluit u de notebookcomputer aan op een externe voedingsbron. Zorg ervoor dat u de accu vervangt of opnieuw oplaadt voordat u de notebookcomputer weer op accuvoeding laat werken.
  - Als het scherm leeg is, is het mogelijk dat de Hibernation-voorziening automatisch is geactiveerd. Als u door wilt werken, sluit u de notebookcomputer aan op een externe voedingsbron en beëindigt u de Hibernation-voorziening. Zorg ervoor dat u de accu vervangt of opnieuw oplaadt voordat u de notebookcomputer weer op accuvoeding laat werken.

- ❏ Als uw niet-opgeslagen werk verloren is gegaan nadat u de voeding heeft hersteld, is het mogelijk dat de Hibernation-voorziening niet is geactiveerd omdat de Hibernation-voorziening is uitgeschakeld. U wordt aangeraden de notebookcomputer alleen op accuvoeding te laten werken als de Hibernation-voorziening is ingeschakeld. U schakelt de Hibernation-voorziening als volgt in:
  - ◆ In Windows 2000 Professional selecteert u Start > Instellingen > Configuratiescherm. Dubbelklik op Energiebeheer, selecteer het tabblad Slaapstand en schakel het selectievakje Ondersteuning voor slaapstand inschakelen in.
  - ◆ In Windows XP selecteert u Start > Configuratiescherm > Prestaties en onderhoud > Energiebeheer. Selecteer het tabblad Slaapstand en schakel het selectievakje Slaapstand inschakelen in.

## Accu kan niet worden opgeladen

- Het is mogelijk dat de accu volledig is opgeladen. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over hoe u kunt nagaan wat de status van de accu is.
- Als de accu erg warm of koud is, wacht u tot de accu op kamertemperatuur is gekomen.
- Controleer of de notebookcomputer op netvoeding is aangesloten, alle snoeren en kabels goed zijn aangesloten en de voedingsbron voldoende voeding levert.
- Als u een netvoedingsadapter gebruikt, gaat u als volgt te werk:
  - ❏ Gebruik alleen de netvoedingsadapter die bij de notebookcomputer is geleverd of een vervangende adapter die door HP is geleverd.
  - ❏ Als de netvoedingsadapter op een stekkerdoos is aangesloten, koppelt u de adapter los van de stekkerdoos en sluit u de adapter rechtstreeks op een stopcontact aan.

- Zorg ervoor dat de accu op de juiste wijze is geplaatst en vergrendeld (als dat bij uw notebookmodel is vereist).
- Vervang de accu. Het is mogelijk dat de accu defect is of het einde van zijn levensduur heeft bereikt. De levensduur van de accu varieert, omdat deze wordt beïnvloed door voedingsniveaus en onderhouds- en opslagprocedures.
  - Voor informatie over het verlengen van de levensduur van de accu, raadpleegt u de gedeelten over de accu en voeding in de modelspecifieke documentatie.
  - Voor garantie-informatie met betrekking tot de accu, raadpleegt u de garantiedocumentatie die is meegeleverd met de notebookcomputer of optionele accu.

## Accu is warm na het opladen

U hoeft niets te doen. Het is een normaal verschijnsel dat de accu warm wordt tijdens het opladen.

## Weergaven van de acculading zijn niet nauwkeurig

- Als alleen de weergave van de resterende tijd onnauwkeurig is, hoeft u mogelijk niets te doen.

  De resterende tijd geeft ongeveer de resterende accuwerktijd aan *als de accu voeding blijft leveren op het huidige niveau.* De resterende accuwerktijd zal bijvoorbeeld afnemen als u een dvd afspeelt of een backup naar een CompactFlash-kaart maakt en toenemen als u het afspelen van de dvd stopt of wanneer de backup is voltooid.

  Als de resterende tijd onnauwkeurig lijkt, zelfs wanneer het voedingsgebruikniveau constant blijft, raadpleegt u de informatie over het verhogen van de nauwkeurigheid van de weergave van de acculading hieronder.

- U verhoogt als volgt de nauwkeurigheid van de weergave van de acculading:
    - ❏ Laad een nieuwe accu volledig op voordat u de notebookcomputer op de accu laat werken.
    - ❏ Laad een accu die in gebruik is pas op wanneer deze door normaal gebruik is ontladen tot minder dan tien procent van de volledige lading.
    - ❏ Laad een accu altijd volledig op.
    - ❏ Kalibreer de accu, vooral als deze één maand of langer niet is gebruikt. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor instructies.
- Vervang de accu. Het is mogelijk dat de accu defect is of het einde van zijn levensduur heeft bereikt. De levensduur van de accu varieert met het voedingsgebruik van de accu en met onderhoudsprocedures.
    - ❏ Voor informatie over het verlengen van de levensduur van de accu, raadpleegt u de gedeelten over de accu en voeding in de modelspecifieke documentatie.
    - ❏ Voor garantie-informatie met betrekking tot de accu, raadpleegt u de garantiedocumentatie die is meegeleverd met de notebookcomputer of optionele accu.

## Accuwerktijd is korter dan verwacht

Raadpleeg de informatie over de volgende onderwerpen in de modelspecifieke documentatie:

- Instellingen en procedures voor energiebesparing voor de accu.
- Omgeving en procedures voor het opbergen van accu's.
- Omgevingsspecificaties voor de notebookcomputer.

## Standbystand kan niet worden geactiveerd

Raadpleeg de informatie over de volgende onderwerpen in de modelspecifieke documentatie:

- Het effect van media in schijfeenheden (zoals diskettes, cd's of dvd's) op de standbystand.
- Het effect van infraroodcommunicatie op de standbystand.

## Hibernation-voorziening kan niet worden geactiveerd

- Controleer of de Hibernation-voorziening is ingeschakeld. U schakelt de Hibernation-voorziening als volgt in:
  - In Windows 2000 Professional selecteert u Start > Instellingen > Configuratiescherm. Dubbelklik op Energiebeheer, selecteer het tabblad Slaapstand en schakel het selectievakje Ondersteuning voor slaapstand inschakelen in.
  - In Windows XP selecteert u Start > Configuratiescherm > Prestaties en onderhoud > Energiebeheer. Selecteer het tabblad Slaapstand en schakel het selectievakje Slaapstand inschakelen in.
- Zorg ervoor dat de time-outperioden voor de Hibernation-voorziening niet zijn ingesteld op Nooit. U geeft de time-outinstellingen voor de Hibernation-voorziening als volgt weer:
  - In Windows 2000 Professional selecteert u Start > Instellingen > Configuratiescherm. Dubbelklik op Energiebeheer en selecteer het tabblad Energiebeheerschema's.
  - In Windows XP selecteert u Start > Configuratiescherm > Prestaties en onderhoud > Energiebeheer > Energiebeheerschema's.
- Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over:
  - Het effect van media in schijfeenheden (zoals diskettes, cd's of dvd's) op de Hibernation-voorziening.
  - Het effect van infraroodcommunicatie op de Hibernation-voorziening.

# Problemen met cd's of dvd's

Op sommige notebookcomputers is de cd- of dvd-drive verwisselbaar. Op andere notebookcomputers mag de cd- of dvd-drive alleen worden verwijderd door een geautoriseerde Business Partner.

△ Verwijder een cd- of dvd-drive alleen als u er zeker van bent dat de cd- of dvd-drive van de notebookcomputer verwisselbaar is. Zo voorkomt u schade aan de cd- of dvd-drive en aan de notebookcomputer. Verwijder de cd- of dvd-drive niet wanneer de modelspecifieke documentatie geen instructies bevat voor het plaatsen en verwijderen van een cd- of dvd-drive.

## Cd- of dvd-drive wordt niet door het systeem herkend

- Zorg ervoor dat de juiste stuurprogramma's voor het apparaat zijn geïnstalleerd.
- Voer een update van het systeem-ROM uit.
- Als op de notebookcomputer een apart aangeschafte versie van het besturingssysteem wordt gebruikt en de schijfeenheid is geplaatst terwijl het systeem aanstond of in de standby- of Hibernation-stand stond, sluit u de notebookcomputer af. Terwijl de notebookcomputer is uitgeschakeld, verwijdert u de schijfeenheid en plaatst u deze opnieuw. Vervolgens schakelt u de notebookcomputer in.
- Voer een virusscan uit.
- Als de cd- of dvd-drive op de notebookcomputer verwisselbaar is, gaat u als volgt te werk:
  - ❏ Verwijder de schijfeenheid en plaats de schijfeenheid opnieuw volgens de instructies in de modelspecifieke documentatie.
  - ❏ Controleer of de schijfeenheid niet defect is door de schijfeenheid in een andere schijfpositie te gebruiken.
  - ❏ Controleer of de schijfpositie niet defect is door een andere schijfeenheid in dezelfde schijfpositie te gebruiken.

## Geen geluidssignaal is hoorbaar wanneer een cd- of dvd-drive wordt geplaatst

Als de notebookcomputer is uitgeschakeld of in de standbystand of Hibernation-stand staat, hoeft u niets te doen. Alleen als de notebookcomputer aanstaat wordt er een geluidssignaal weergegeven wanneer een schijfeenheid wordt geplaatst of verwijderd.

## Notebookcomputer kan niet vanaf een cd of dvd worden opgestart

- Wacht nog enige tijd. Opstarten vanaf een cd of dvd kan 30 seconden of langer duren.
- Controleer of de cd of dvd een opstartschijf is.
- Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over het inschakelen van de schijfeenheid als opstarteenheid.
- Als de drive verwisselbaar is en momenteel is geplaatst in een optionele poortreplicator, plaatst u de drive in een schijfpositie van de notebookcomputer.

## Notebookcomputer kan een cd of dvd niet lezen

- Wacht nog enige tijd. Het kan 30 seconden of langer duren voordat de schijfeenheid heeft vastgesteld welk type media is geplaatst.
- Controleer of een enkelzijdige cd of dvd met het label naar boven in de schijfeenheid is geplaatst.
- Plaats de cd of dvd volgens de instructies in de modelspecifieke documentatie of de documentatie bij de schijfeenheid.
- Controleer of de cd of dvd wordt ondersteund door de schijfeenheid. U kunt bijvoorbeeld wel een cd afspelen in een dvd-drive, maar u kunt niet een dvd afspelen in een cd-drive.

- Wijzig de gebiedsinstelling van de schijfeenheid. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie of de documentatie bij de dvd-software (als u optionele dvd-software gebruikt) voor meer informatie.
- Maak de cd of dvd schoon.
- Verwijder de cd of dvd, start de notebookcomputer opnieuw en plaats de cd of dvd opnieuw.
- Als u de cd of dvd heeft gemaakt, controleert u of het probleem ook optreedt wanneer u cd's of dvd's van een ander merk gebruikt.

## Dvd-film vult niet het hele scherm

Bij sommige dubbelzijdige dvd's heeft elke kant een andere indeling (standaard of breedbeeld). Bij breedbeeld verschijnen er zwarte randen aan de boven- en onderkant van het scherm. Als u het standaardbeeld wilt weergeven, draait u de dvd om en speelt u de andere kant af.

## Dvd wordt niet correct afgespeeld

- Sluit alle andere programma's wanneer u de dvd afspeelt. (Mogelijk moet u Windows opnieuw starten om alle bronnen vrij te maken.)
- Speel de dvd af wanneer de notebookcomputer op externe voeding werkt. U kunt ook het energiebeheerschema van het besturingssysteem wijzigen om ervoor te zorgen dat de notebookcomputer extra voeding krijgt wanneer deze op accuvoeding werkt.
- Als het beeld wordt vervormd wanneer u het afspelen net heeft gestart, gaat u als volgt te werk:
  - Wacht totdat het systeem de auteursrechtberichten aan het begin van de dvd heeft verwerkt.
  - Stop de dvd-film en start de film vervolgens opnieuw.
- Maak de dvd schoon.

## Standbystand of Hibernation-voorziening beïnvloedt het afspelen van een cd of dvd

Als de standbystand of de Hibernation-voorziening wordt geactiveerd terwijl een cd of dvd wordt afgespeeld, kan de weergave worden gestopt of kan de kwaliteit van de weergave afnemen.

- Verwijder de cd of dvd uit de schijfeenheid voordat u de standbystand of Hibernation-voorziening activeert.
- Als de standbystand of Hibernation-voorziening wordt geactiveerd terwijl er een cd of dvd wordt afgespeeld, beëindigt u de standbystand of Hibernation-voorziening en start u de notebookcomputer opnieuw.

## Dvd-gebiedscodefout wordt weergegeven

Wijzig de gebiedsinstelling van de schijfeenheid. (Het is mogelijk dat de gebiedsinstelling slechts een aantal malen kan worden gewijzigd.) Raadpleeg de modelspecifieke documentatie of de documentatie bij de dvd-software (als u optionele dvd-software gebruikt) voor meer informatie.

## Problemen met een Digital Memory Card of Memory Stick

In dit gedeelte worden problemen beschreven die u kunt tegenkomen terwijl u gebruik maakt van een SD Card (Secure Digital), MMC-kaart (multimediakaart), CompactFlash-kaart, Memory Stick of ander digitaal opslagproduct. De slots die deze producten ondersteunen, variëren per notebookmodel. Sommige notebookcomputers bevatten bijvoorbeeld een Integrated Digital Media Slot of Integrated Memory Reader. Andere modellen bevatten een SD Card-slot of CompactFlash-kaartslot. De informatie in dit gedeelte is van toepassing op de meeste producten voor digitaal geheugen.

Voor informatie over het oplossen van problemen met RAM (Random Access Memory) en het gebruik van geheugenmodules raadpleegt u het gedeelte "Problemen met het geheugen".

## Notebookcomputer accepteert geen digitale geheugenkaart of Memory Stick

Veel slots die een digitale geheugenkaart of Memory Stick accepteren, ondersteunen alleen specifieke digitale indelingen. Een slot dat is geïdentificeerd als een CompactFlash-kaartslot kan bijvoorbeeld een lezer hebben die alleen CompactFlash-kaarten ondersteunt. Een slot dat is geïdentificeerd als een SD Card-kaartslot kan een lezer hebben die alleen SD Cards en MMC ondersteunt. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over welke producten worden ondersteund door de voorzieningen voor digitaal geheugen op de notebookcomputer.

Bij de meeste computer- en elektronicazaken kunt u een adapter aanschaffen die meerdere soorten digitaal geheugen ondersteunt. De meeste van deze adapters kunnen worden gebruikt in combinatie met elk willekeurig model notebookcomputer.

## Waarschuwingen over digitaal geheugen zijn niet hoorbaar

- Druk op de volumeknop om het volume te verhogen.
- Dubbelklik op het luidsprekerpictogram op de taakbalk en controleer of het selectievakje Alles dempen is uitgeschakeld.
- Druk op de knop voor het uitschakelen van het geluid op de notebookcomputer en controleer of het lampje voor het uitschakelen van het geluid uit is. (Het geluid moet hoorbaar zijn als het lampje voor het uitschakelen van het geluid uit is.)
- Controleer of er geen headset, externe luidsprekers of hoofdtelefoon op de notebookcomputer zijn aangesloten. Als deze apparaten zijn aangesloten, worden de geïntegreerde luidsprekers uitgeschakeld. Als een van deze apparaten op de notebookcomputer is aangesloten, gebruikt u dit apparaat of koppelt u het los.

## Notebookcomputer herkent geen digitale geheugenkaart of Memory Stick

- Verwijder de digitale geheugenkaart of Memory Stick en plaats deze vervolgens opnieuw.
- Start de notebookcomputer opnieuw.
- Controleer of de digitale geheugenkaart of Memory Stick correct functioneert door het product uit te proberen in een andere notebookcomputer.

## Digitale geheugenkaart of Memory Stick werkt niet en geluidssignalen zijn niet hoorbaar

- Controleer of het digitale geheugen of de Memory Stick correct is geplaatst. Digitale kaarten moeten worden geplaatst met het label naar boven.
- Controleer of het digitale geheugen of de Memory Stick correct is geconfigureerd. Voor configuratie-informatie raadpleegt u de documentatie bij het digitale product. De modelspecifieke documentatie bij sommige modellen bevat mogelijk aanvullende configuratie-informatie.
- Controleer of de digitale geheugenkaart of Memory Stick correct functioneert door het product uit te proberen in een andere notebookcomputer.
- Als u een digitale opslagkaart of Memory Stick probeert te benaderen, gaat u als volgt te werk:
  - Zorg dat u de juiste schijfaanduiding gebruikt.
  - Controleer of het digitale geheugen of de Memory Stick correct is geformatteerd. Raadpleeg de documentatie bij het product voor meer informatie over het formatteren van het digitale geheugen of de Memory Stick.

# Problemen met het beeldscherm

## Beeldscherm is leeg

- Tik op of beweeg het cursorbesturingsapparaat (touchpad, EasyPoint-muisbesturing of optionele externe muis).
- Beëindig de standbystand of Hibernation-voorziening.
- Als de notebookcomputer erg warm of koud is, wacht u tot de notebookcomputer op kamertemperatuur is gekomen.
- Schakel het beeld naar het beeldscherm van de notebookcomputer of naar het externe beeldscherm. Raadpleeg voor meer informatie:
  - ❏ De modelspecifieke documentatie.
    - ◆ Sommige modellen hebben een hotkey waarmee u kunt schakelen tussen het beeldscherm van de notebookcomputer en optionele externe apparaten, zoals monitoren of camcorders.
    - ◆ Sommige modellen hebben instellingen in het setupprogramma die bepalen op welke weergave-eenheden het beeld wordt weergegeven.
  - ❏ Raadpleeg de online Help of de gedrukte documentatie bij het besturingssysteem. Sommige besturingssystemen hebben voorzieningen voor een vergroot bureaublad die bepalen op welke weergave-eenheid het beeld wordt weergegeven.

## Bureaubladpictogrammen zijn te groot of te klein

Pas de pictogramgrootte aan met behulp van de instellingen in het besturingssysteem. Grotere pictogrammen zijn wellicht eenvoudiger te lezen. Als u een kleinere pictogramgrootte selecteert, kunt u meer pictogrammen weergeven op het bureaublad.

## Tekens zijn onduidelijk of moeilijk leesbaar

- Als er sprake is van invallend licht, verplaatst u de notebookcomputer of kantelt u het beeldscherm.
- Verhoog de helderheid van het beeldscherm. Sommige modellen hebben een hotkey waarmee u de helderheid van het beeldscherm kunt regelen.
- Wijzig de instellingen voor het beeldscherm in het besturingssysteem. Als u de tekens op het scherm bijvoorbeeld groter of kleiner wilt maken, past u de instelling voor de resolutie aan.
- Als er vreemde tekens op het scherm verschijnen of als het beeldscherm alleen knippert wanneer een optionele externe monitor op de notebookcomputer is aangesloten, start u de notebookcomputer opnieuw en verlaagt u de schermresolutie van de externe monitor volgens de instructies in de documentatie bij het besturingssysteem of de externe monitor.

## Problemen met FireWire (IEEE 1394)

De seriële busconnector met hoge snelheid die beschikbaar is op sommige notebookcomputers kan in de modelspecifieke documentatie bij de notebookcomputer worden aangeduid als de *FireWire-connector* of als de *1394-connector*. De informatie in dit gedeelte is van toepassing op connectoren met een van deze twee namen.

### FireWire-apparaat werkt niet

- Zorg dat het FireWire-apparaat goed is aangesloten op een stopcontact en op de FireWire-connector op de notebookcomputer.
- Controleer of het apparaat goed werkt door het apparaat aan te sluiten op een FireWire-connector van een ander systeem.
- Neem contact op met de fabrikant van het apparaat om na te gaan of u de juiste stuurprogramma's gebruikt.
- Gebruik het hulpprogramma Apparaatbeheer in het besturingssysteem om eventuele bronconflicten op te sporen en op te lossen.

### FireWire-connector heeft slechts vier pinnen

De FireWire-connector op de notebookcomputer kan verschillen van de FireWire-connector op een desktopcomputer. Desktopcomputers hebben vaak FireWire-connectoren met zes pinnen en notebookcomputers hebben vaak FireWire-connectoren met vier pinnen. Als u een FireWire-apparaat met een kabel met zes pinnen wilt aansluiten op de notebookcomputer, gaat u als volgt te werk:

- Vervang de 6-pins kabel van het apparaat door een 4-pins kabel.
- Gebruik een 6-naar-4-pins adapter.

Een 4-pins kabel of een 6-naar4-pins adapter is verkrijgbaar bij de meeste computer- of elektronicazaken.

Een FireWire-apparaat dat met een 4-pins verbinding op de notebookcomputer is aangesloten, moet zowel op externe voeding, als op de notebookcomputer worden aangesloten.

# Problemen met spelletjes

## Spelletje reageert niet meer of is vastgelopen

- Installeer het spelletje opnieuw, geef de juiste instellingen en standaardselecties voor uw model op en start het spelletje opnieuw.
- Controleer of uw model voldoet aan de hardware- en softwarevereisten van het spelletje. Als u wilt weten wat deze vereisten zijn, raadpleegt u de documentatie bij het spelletje, gaat u naar de website van de fabrikant van het spelletje of neemt u contact op met de fabrikant van het spelletje.

## Geluid van het spelletje werkt niet goed

Als u een MS-DOS-spelletje gebruikt, kan het zijn dat het geluid niet goed werkt. Als u de geluidsvoorzieningen van de notebookcomputer optimaal wilt benutten, gebruikt u alleen Windows-spelletjes.

# Problemen met vaste schijven



De *primaire* vaste schijf is een vaste schijf in een vaste-schijfpositie. Een optionele *secundaire* vaste schijf is een vaste schijf in een extra schijfpositie. Deze extra schijfpositie kan een MultiBay in de notebookcomputer, een schijfpositie in een poortreplicator of een externe schijfpositie zijn.

## Geen toegang tot primaire vaste schijf

Het is mogelijk dat de schijf is beveiligd met DriveLock of andere schijfbeveiligingssoftware. Raadpleeg de gedeelten over beveiliging, wachtwoorden of het setupprogramma in de modelspecifieke documentatie voor informatie over beveiligingsprocedures.

## Primaire vaste schijf wordt niet herkend

Vervang de vaste schijf:

- Als de modelspecifieke documentatie instructies voor het vervangen van de primaire vaste schijf bevat, volgt u deze instructies nauwgezet.
- Als de modelspecifieke documentatie geen instructies voor het vervangen van de vaste schijf bevat, raadpleegt u het boekje *Worldwide Telephone Numbers* dat bij de notebookcomputer is geleverd en neemt u contact op met een geautoriseerde Business Partner.

## Secundaire vaste schijf wordt niet herkend

- Verwijder een secundaire vaste schijf en plaats de secundaire vaste schijf opnieuw volgens de instructies in de modelspecifieke documentatie bij de notebookcomputer of in de documentatie bij de poortreplicator of de externe schijfpositie. Zorg ervoor dat de schijf goed vastzit in de schijfpositie.
- Als een secundaire vaste schijf is geplaatst terwijl de notebookcomputer aanstond of in de standbystand of Hibernation-stand stond, plaatst u de secundaire vaste schijf opnieuw nadat het systeem is afgesloten. Sluit de notebookcomputer altijd af voordat u een vaste schijf verwijdert of plaatst.
- Controleer of het probleem door een secundaire vaste schijf wordt veroorzaakt door een andere vaste schijf in dezelfde positie te plaatsen.

## Notebookcomputer kan niet vanaf een secundaire vaste schijf worden opgestart

- Start de notebookcomputer vanaf de primaire vaste schijf.
- Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over het wijzigen van de opstartvolgorde.
- Als de schijf zich in een poortreplicator bevindt, plaatst u de schijf in een MultiBay van de notebookcomputer.

## Problemen met infraroodcommunicatie

 De infraroodcommunicatie wordt geregeld door het besturingssysteem. Het kan nodig zijn de online Help of gedrukte documentatie bij het besturingssysteem te raadplegen om sommige oplossingen in dit gedeelte en aanvullende procedures voor probleemoplossing uit te voeren. Als u optionele infraroodsoftware gebruikt, raadpleegt u ook de documentatie die bij deze software is geleverd.

### Infraroodverbinding kan niet tot stand worden gebracht

- Zie ook "Notebookcomputer kan geen gegevens verzenden of ontvangen" verderop in dit gedeelte.
- Als uw notebookcomputer of het doelapparaat in de standbystand staat, beëindigt u de standbystand.
- Zorg ervoor dat slechts één programma de infraroodpoort gebruikt.
- Controleer of de infraroodsoftware die u op uw notebookcomputer gebruikt goed is geïnstalleerd en is ingeschakeld op het doelapparaat. (Bij sommige modellen wordt de infraroodpoort volledig ingeschakeld wanneer de notebookcomputer wordt aangezet. Bij andere modellen moet de infraroodpoort handmatig worden ingeschakeld.)
- Controleer of het doelapparaat voldoet aan de IrDA-standaard en compatibel is met de infraroodhardware en -software van uw notebookcomputer. Deze informatie kunt u meestal vinden in de documentatie bij het apparaat of op de website van de fabrikant van het apparaat.
- Probeer een andere COM-poortinstelling.
- Controleer of de instellingen voor de baudsnelheid, het aantal bits, de stopbyte en de pariteit op uw notebookcomputer overeenkomen met de instellingen op het doelapparaat.

## Notebookcomputer kan geen gegevens verzenden of ontvangen

- Zet de infraroodpoorten dichter bij elkaar. Zorg dat de afstand tussen de apparaten niet groter is dan 1 meter.
- Plaats de apparaten zo dat de infraroodpoorten zo recht mogelijk op elkaar zijn gericht. Omdat de maximale vanghoek 30 graden is, mag elke poort zich niet meer dan 15 graden uit het midden bevinden.
- Als de infraroodpoorten worden blootgesteld aan direct zonlicht, energiebesparend tl-licht of een knipperende gloeilamp, gaat u als volgt te werk:
    - ❏ Verwijder of blokkeer de storende lichtbron(nen).
    - ❏ Zet de infraroodpoorten dichter bij elkaar.
- Zorg dat er geen andere infraroodapparatuur, afstandsbediening of andere draadloze apparatuur (zoals een hoofdtelefoon, headset of mobiele telefoon) op een van de infraroodpoorten is gericht.
- Verwijder alle voorwerpen, inclusief losse vellen papier, die zich tussen de infraroodpoorten bevinden en die de transmissie kunnen verstoren.
- Verplaats de apparaten niet tijdens de transmissie. Zelfs (sterke) trillingen kunnen veroorzaken dat een transmissie niet kan worden gestart of wordt onderbroken.
- Reinig beide infraroodlenzen met een schone, pluisvrije doek.
- Selecteer een lagere vaste baudsnelheid voor beide apparaten. (De instelling voor de baudsnelheid moet op beide apparaten hetzelfde zijn.)

## Standbystand verhindert de infraroodtransmissie

De standbystand is niet compatibel met infraroodtransmissie.

- Als de verzendende of ontvangende notebookcomputer in de standbystand staat, kan de transmissie niet worden gestart. Zorg ervoor dat beide notebookcomputers zijn ingeschakeld.
- Als de standbystand wordt geactiveerd tijdens een transmissie, wordt de transmissie beëindigd. Bij sommige modellen wordt de transmissie hervat wanneer de standbystand wordt beëindigd. Bij andere modellen moet de transmissie handmatig opnieuw worden gestart.

# Problemen met Internet



De gedeelten "Problemen met het modem", "Problemen met het netwerk" en "Problemen met een draadloos-netwerkapparaat (WLAN)" bevatten ook nuttige informatie over dit onderwerp.

## Notebookcomputer kan geen verbinding maken met Internet

- Controleer of de ISP-service niet is onderbroken.
- Controleer de Internet-instellingen.
- Neem contact op met uw ISP voor ondersteuning.

## Internetknoppen reageren niet

Sommige modellen bevatten een of meer knoppen die een rechtstreekse toegang tot Internet bieden. Knopnamen variëren per model. De informatie in dit gedeelte is van toepassing op knoppen die gewoonlijk worden aangeduid als Easy Access knoppen of Quick Launch knoppen. Als de Internetknoppen op de notebookcomputer niet reageren, gaat u als volgt te werk:

- Controleer of de ISP-service niet is onderbroken.
- Maak opnieuw verbinding met uw ISP en probeer de Internetknoppen opnieuw.
- Raadpleeg de informatie over de instellingen van de Internetknoppen in de modelspecifieke documentatie.

## Notebookcomputer heeft geen toegang tot een bepaalde website

- Controleer de URL of probeer een andere URL.
- Bezoek de website op een ander tijdstip. (Mogelijk zijn er technische problemen met de website of is de website overbelast doordat er te veel bezoekers zijn.)

## Problemen met het toetsenbord en de cursorbesturing

 Veel cursorbesturingsacties worden geregeld door de muisinstellingen in het besturingssysteem. Raadpleeg de online Help of gedrukte documentatie bij het besturingssysteem voor informatie over het wijzigen van de aanwijzersnelheid of de kliksnelheid, het weergeven of verbergen van muissporen of het aanpassen van andere instellingen voor de cursorbesturing. Als u een optionele externe muis gebruikt, raadpleegt u ook de documentatie die bij de muis is geleverd.

### Toetsen op het toetsenbord van de notebookcomputer blijven hangen of werken niet

Reinig het toetsenbord volgens de instructies in de modelspecifieke documentatie. Instructies voor toetsenbordonderhoud worden vaak gegeven in een handleiding *Onderhoud en transport* op de documentatie-cd *Documentation Library.* Voor sommige modellen worden instructies voor toetsenbordonderhoud gegeven in een andere handleiding, zoals een *Handleiding voor de hardware* of *Naslaggids.*

### Met bepaalde toetsen worden onjuiste tekens getypt

Wijzig de instelling voor de toetsenbordtaal volgens de instructies in de modelspecifieke *Gebruikhandleiding* of *Naslaggids* of in de online Help of gedrukte documentatie bij het besturingssysteem.

## Met lettertoetsen worden cijfers getypt

Schakel het toetsenblok van de notebookcomputer uit volgens de instructies in de modelspecifieke documentatie. In de documentatie wordt het toetsenblok van de notebookcomputer ook wel het "geïntegreerde numerieke toetsenblok" of het "interne toetsenblok" genoemd.

## Toetsenblok werkt niet

- Schakel het toetsenblok van de notebookcomputer in volgens de instructies in de modelspecifieke documentatie. In de documentatie wordt het toetsenblok van de notebookcomputer ook wel het "geïntegreerde numerieke toetsenblok" of het "interne toetsenblok" genoemd.
- Als er een optioneel extern toetsenblok op het systeem is aangesloten, gebruikt u het externe toetsenblok. U kunt ook het externe toetsenblok loskoppelen en het toetsenblok van de notebookcomputer gebruiken.

## Hotkeys werken niet op een extern toetsenbord

Sommige modellen bieden geen ondersteuning voor hotkeys op een optioneel extern toetsenbord. Bij andere modellen werken hotkeys op een extern toetsenbord anders. Raadpleeg het gedeelte over hotkeys in de modelspecifieke documentatie.

## Aanwijzer beweegt na het loslaten van de cursorbesturing

Bij sommige modellen is het normaal dat de aanwijzer nog even beweegt nadat u de EasyPoint-muisbesturing of het touchpad heeft losgelaten. Wacht enkele seconden nadat u de cursorbesturing heeft losgelaten om de aanwijzer tot stilstand te laten komen.

## Aanwijzer beweegt onvoorspelbaar tijdens het typen

- Druk op de aan/uit-knop van het touchpad, indien aanwezig op het model, om te zorgen dat het touchpad is uitgeschakeld terwijl u typt.
- Maak het touchpad met een vochtige doek schoon en veeg het droog.
- Wijzig de instellingen voor de gevoeligheid van het touchpad. Bij sommige modellen zijn deze instellingen toegankelijk via het venster met eigenschappen voor de muis in het besturingssysteem. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over andere instellingen van het touchpad.
- Start de notebookcomputer opnieuw.

## EasyPoint-muisbesturing werkt niet

- Het is mogelijk dat de EasyPoint-muisbesturing wordt uitgeschakeld als er een optionele externe muis op het systeem wordt aangesloten. Sommige modellen bevatten een hulpprogramma (vaak het setupprogramma genoemd) waarin u kunt instellen dat het systeem zowel op een externe muis als op de EasyPoint-muisbesturing moet reageren.
- Als de notebookcomputer zowel een touchpad als een EasyPoint-muisbesturing heeft, stelt u in dat de notebookcomputer moet reageren op de EasyPoint-muisbesturing.
- Start de notebookcomputer opnieuw.

## Touchpad werkt niet

- Druk op de aan/uit-knop van het touchpad, indien beschikbaar op de notebookcomputer, om het touchpad in te schakelen.
- Het is mogelijk dat het touchpad wordt uitgeschakeld als er een externe muis op het systeem wordt aangesloten. Sommige modellen bevatten een hulpprogramma (vaak het setupprogramma genoemd) waarin u kunt instellen dat het systeem zowel op een externe muis als op het touchpad moet reageren.
- Als de notebookcomputer zowel een EasyPoint-muisbesturing als een touchpad heeft, stelt u in dat de notebookcomputer moet reageren op het touchpad.
- Maak het touchpad met een vochtige doek schoon en veeg het droog.
- Wijzig de instellingen voor de gevoeligheid van het touchpad. Bij sommige modellen zijn deze instellingen toegankelijk via het venster met eigenschappen voor de muis in het besturingssysteem. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over andere instellingen van het touchpad.
- Start de notebookcomputer opnieuw.

## Externe muis werkt niet

- Zorg ervoor dat de muis goed op het systeem is aangesloten en dat de juiste stuurprogramma's zijn geïnstalleerd.
- Maak de muis schoon.

## PS/2-scroll-muis werkt niet

- Bij sommige modellen wordt de scroll-functie van een optionele externe muis alleen ondersteund als de interne cursorbesturing (EasyPoint-muisbesturing of touchpad) is uitgeschakeld. Sommige modellen bevatten een hulpprogramma (vaak het setupprogramma genoemd) waarin u kunt instellen dat de interne cursorbesturing wordt uitgeschakeld als er een optionele muis wordt gebruikt.
- Koppel de scroll-muis los, activeer de standbystand en sluit de scroll-muis opnieuw aan. (Als u het touchpad weer wilt gebruiken, is het bij sommige modellen noodzakelijk dat u de standbystand activeert of de notebookcomputer afsluit voordat u de scroll-muis loskoppelt.)

## USB-toetsenbord of -cursorbesturing werkt niet

Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over USB-ondersteuning voor oudere systemen.

## Problemen met het geheugen

In dit gedeelte worden problemen beschreven die u kunt tegenkomen terwijl u gebruik maakt van RAM (Random Access Memory). Voor informatie over het oplossen van problemen die u kunt tegenkomen terwijl u gebruik maakt van een SD Card (Secure Digital), MMC-kaart (multimediakaart), CompactFlash-kaart, Smart Media Card of andere digitale geheugenkaart, raadpleegt u het gedeelte "Problemen met een Digital Memory Card of Memory Stick".

### Bericht over onvoldoende geheugen wordt weergegeven

- Sluit een of meer applicaties.
- Start de notebookcomputer opnieuw.

### Nieuwe geheugenmodule breidt het geheugen niet uit

- Start de notebookcomputer opnieuw nadat de installatie is voltooid.
- Raadpleeg de installatie-instructies voor geheugenmodules in de modelspecifieke documentatie. Het is mogelijk dat de module niet compatibel met de notebookcomputer is of niet goed is geïnstalleerd.

### Nieuwe geheugenmodule veroorzaakt problemen bij het opstarten

Als de notebookcomputer niet kan worden opgestart nadat u een nieuwe geheugenmodule heeft geïnstalleerd, verwijdert u de geheugenmodule. Mogelijk is de module niet compatibel met de notebookcomputer. Raadpleeg de specificaties voor geheugenmodules in de modelspecifieke documentatie.

# Problemen met het modem

 Zie ook het gedeelte "Problemen met Internet".

## Geen kiestoon is hoorbaar

- Controleer of de modemkabel goed is aangesloten op de telefoonaansluiting in de muur en op de RJ-11-connector van de notebookcomputer of de poortreplicator.
- Controleer of de telefoonaansluiting in de muur werkt door er een telefoon op aan te sluiten. Als u geen kiestoon hoort op de telefoon, sluit u het modem aan op een andere telefoonaansluiting in de muur of neemt u contact op met de telefoonmaatschappij.
- Controleer of de telefoonlijn niet door een ander modem of een telefoon wordt gebruikt. (Mogelijk wordt het probleem veroorzaakt door een telefoontoestel waarvan de hoorn niet op de haak is gelegd.)
- Controleer of de juiste kiesstand (toonkeuze of pulskeuze) is geselecteerd.
- Controleer of het modem is aangesloten op een analoge telefoonlijn en niet op een digitale telefoonlijn. Een lijn van een huiscentrale is meestal een digitale lijn. Een telefoonlijn die wordt omschreven als een datalijn, faxlijn, modemlijn of standaard telefoonlijn, is waarschijnlijk een analoge lijn.
- Als u in het buitenland bent, raadpleegt u het gedeelte van de documentatie bij de notebookcomputer dat informatie bevat over het gebruik van het modem in het buitenland. Deze informatie kunt u vinden in de modelspecifieke documentatie of in de handleiding *Modems en netwerken*.

## Modem kiest niet het correecte nummer

- Controleer of u het juiste nummer kiest.
- Kies het nummer met een telefoon. Als u een ingesprektoon hoort, kiest u het nummer met het modem op een later tijdstip.
- Controleer of u alle vereiste codes kiest die vóór het nummer komen, zoals de code voor een buitenlijn, interlokale verbinding of land.
- Schakel de wachtstand uit voordat u het nummer kiest. Neem contact op met de telefoonmaatschappij om de code voor het uitschakelen van de wachtstand voor uw gebied op te vragen.
- Als u in het buitenland bent, raadpleegt u het gedeelte van de documentatie bij de notebookcomputer dat informatie bevat over het gebruik van het modem in het buitenland. Deze informatie kunt u vinden in de modelspecifieke documentatie of in de handleiding *Modems en netwerken*.

## Modem kiest het correcte nummer maar er wordt geen verbinding gemaakt

- Controleer of het modem is aangesloten op een analoge telefoonlijn en niet op een digitale telefoonlijn. Een lijn van een huiscentrale is meestal een digitale lijn. Een telefoonlijn die wordt omschreven als een datalijn, faxlijn, modemlijn of standaard telefoonlijn, is waarschijnlijk een analoge lijn.
- Sluit het modem op een andere telefoonaansluiting in de muur aan.

## Modemgeluiden zijn niet hoorbaar

- Druk op de volumeknop om het volume te verhogen.
- Dubbelklik op het luidsprekerpictogram op de taakbalk en schakel het selectievakje Alles dempen uit.
- Druk op de knop voor het uitschakelen van het geluid op de notebookcomputer en controleer of het lampje voor het uitschakelen van het geluid uit is. (Het geluid moet hoorbaar zijn als het lampje voor het uitschakelen van het geluid uit is.)
- Controleer of er geen headset, externe luidsprekers of hoofdtelefoon op de notebookcomputer zijn aangesloten. Als deze apparaten zijn aangesloten, worden de geïntegreerde luidsprekers uitgeschakeld. Als een van deze apparaten op de notebookcomputer is aangesloten, gebruikt u dit apparaat of koppelt u het los.
- Pas het volume voor het modem aan in het besturingssysteem of in de optionele modemsoftware.

## Modem maakt geen verbinding op de hoogste snelheid

- Laat de telefoonlijn door de telefoonmaatschappij controleren op overmatige storing of ruis. Mogelijk heeft u een telefoonlijnfilter nodig. In de tussentijd kunt u het modem op een andere telefoonlijn aansluiten. Als de kwaliteit van de lijn aan de andere kant slecht is, kan de overdrachtssnelheid ook afnemen.
- Controleer of de telefoonlijn niet door een ander modem of een telefoon wordt gebruikt. (Mogelijk wordt het probleem veroorzaakt door een telefoontoestel waarvan de hoorn niet op de haak is gelegd.)

## Vreemde tekens verschijnen op het scherm of de overdrachtssnelheid is laag

Laat de telefoonlijn door de telefoonmaatschappij controleren op overmatige storing of ruis. Mogelijk heeft u een telefoonlijnfilter nodig. In de tussentijd kunt u het modem op een andere telefoonlijn aansluiten. (Als de kwaliteit van de lijn aan de andere kant slecht is, kan de overdrachtssnelheid ook afnemen.)

## Modem raakt de verbinding kwijt

- Schakel de wachtstand uit voordat u het nummer kiest. Neem contact op met de telefoonmaatschappij voor informatie over het uitschakelen van de wachtstand en om de code voor het uitschakelen van de wachtstand voor uw gebied op te vragen.
- Controleer of de telefoonlijn niet door een ander modem of een telefoon wordt gebruikt. (Mogelijk wordt het probleem veroorzaakt door een telefoontoestel waarvan de hoorn niet op de haak is gelegd.)
- Vraag uw Service Provider of de verbinding wordt verbroken wanneer er gedurende een bepaalde tijd geen activiteit is.
- Als de accu van de notebookcomputer bijna leeg is, gaat u als volgt te werk:
  1. Sluit de notebookcomputer aan op een externe voedingsbron.
  2. Start de communicatiesoftware opnieuw.
  3. Vervang de accu of laad deze opnieuw op voordat u het modem weer gebruikt wanneer de notebookcomputer op accuvoeding werkt.
- Voer een update van de modemsoftware uit. Raadpleeg het gedeelte over het updaten van software in de modelspecifieke documentatie.

## Faxtransmissies werken niet

- Sluit alle andere geopende communicatieapplicaties.
- Zorg dat het juiste printerstuurprogramma wordt gebruikt.
- Als de faxsoftware is ingesteld op klasse 2, probeert u klasse 1.

## Bericht over extreem hoge lijnspanning wordt weergegeven

Controleer of het modem is aangesloten op een analoge telefoonlijn en niet op een digitale telefoonlijn. Een lijn van een huiscentrale is meestal een digitale lijn. Een telefoonlijn die wordt omschreven als een datalijn, faxlijn, modemlijn of standaard telefoonlijn, is waarschijnlijk een analoge lijn.

# Problemen met het netwerk

## Notebookcomputer kan geen verbinding maken met het netwerk

 Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over de netwerkstatusindicator(s) op uw notebookcomputer.

- Controleer of de netwerkkabel een twisted-pairkabel van categorie 5 (CAT-5) is.
- Controleer of het ene uiteinde van de netwerkkabel goed is aangesloten op de RJ-45-(netwerk)connector van het systeem en of het andere uiteinde van de kabel goed is aangesloten op een Ethernet-netwerkaansluiting in de muur (niet op een digitale telefoonaansluiting in de muur of een andere aansluiting die er ongeveer hetzelfde uitziet).
- Sluit de notebookcomputer aan op een andere Ethernet-netwerkaansluiting in de muur waarvan u weet dat die goed werkt.
- Als u de notebookcomputer rechtstreeks op een hub of switch aansluit, zorgt u ervoor dat de hub of switch is ingeschakeld en dat u de notebookcomputer niet op de uplinkpoort aansluit.

## Verbinding is tot stand gebracht maar het netwerk lijkt niet actief

- Gebruik het hulpprogramma Apparaatbeheer in het besturingssysteem om te controleren of het stuurprogramma van de netwerkadapter goed is geïnstalleerd.
- Controleer of het TCP/IP-protocol of een ander vereist netwerkprotocol aan de netwerkadapter is gebonden en goed is geconfigureerd.

- Controleer of u een geldig adres voor het netwerk gebruikt. Neem contact op met de netwerkbeheerder voor informatie over het netwerkadres.
- Controleer of de netwerkbron waarmee u verbinding wilt maken actief is en is aangesloten op het netwerk.
- Controleer of een Ethernet-LAN-adapter is geselecteerd in het venster met netwerkeigenschappen van het besturingssysteem.
- Als u een software- of hardwarematige firewall gebruikt, zorgt u ervoor dat deze goed is geconfigureerd.

## Sommige netwerkbronnen zijn niet beschikbaar

- Controleer of u zich bij het netwerk heeft aangemeld met de referenties die zijn vereist om toegang tot de bronnen te krijgen. Neem contact op met de netwerkbeheerder voor informatie over de vereiste referenties en de aanmeldingsprocedure.
- Controleer of de applicatie die u gebruikt (bijvoorbeeld uw e-mailapplicatie of webbrowser) goed werkt.
- Neem contact op met de netwerkbeheerder om te bepalen of uw notebookcomputer lid moet zijn van een Windows-domein om toegang te krijgen tot de bronnen.

## Netwerkverbinding is traag

Controleer of de netwerkadapter is geconfigureerd voor de snelheid en duplexstand die zijn vereist voor het netwerk. Neem contact op met de netwerkbeheerder voor informatie over de netwerkvereisten.

## Geen computers gevonden in de Netwerkomgeving of op Netwerklocaties

- Controleer of de netwerkadapter goed op het netwerk is aangesloten.
- Als u deel uitmaakt van een Windows-werkgroep, controleert u of de naam van de werkgroep correct is.
- Als u deel uitmaakt van een Windows-domein, controleert u of de naam van het domein correct is en of u zich heeft aangemeld bij het juiste domein.

# Problemen met PC Cards

## Geluidssignalen voor PC Cards zijn niet hoorbaar

- Schakel de geluidssignalen voor PC Cards in met de voorzieningen voor energiebeheer van het besturingssysteem.
- Druk op de volumeknop om het volume te verhogen.
- Dubbelklik op het luidsprekerpictogram op de taakbalk en schakel het selectievakje Alles dempen uit.
- Druk op de knop voor het uitschakelen van het geluid op de notebookcomputer en controleer of het lampje voor het uitschakelen van het geluid uit is. (Het geluid moet hoorbaar zijn als het lampje voor het uitschakelen van het geluid uit is.)
- Controleer of er geen headset, externe luidsprekers of hoofdtelefoon op de notebookcomputer zijn aangesloten. Als deze apparaten zijn aangesloten, worden de geïntegreerde luidsprekers uitgeschakeld. Als een van deze apparaten op de notebookcomputer is aangesloten, gebruikt u dit apparaat of koppelt u het los.

## PC Card werkt niet en geluidssignalen zijn niet hoorbaar

- Controleer of de kaart met het label naar boven is geplaatst.
- Controleer of de PC Card goed is geconfigureerd. Raadpleeg de documentatie bij de PC Card voor meer informatie over het configureren van de PC Card. Aanvullende informatie over het configureren van de PC Card vindt u in de modelspecifieke documentatie die wordt geleverd met sommige modellen.
- Controleer of de PC Card goed werkt door de kaart in een andere notebookcomputer te gebruiken.

- Als u toegang tot een opslagkaart probeert te krijgen, gaat u als volgt te werk:
  - ❏ Zorg dat u de juiste schijfaanduiding gebruikt.
  - ❏ Controleer of de PC Card goed is geformatteerd. Raadpleeg de documentatie bij de PC Card voor meer informatie over het formatteren van de PC Card.

## PC Card wordt niet herkend door de notebookcomputer

- Verwijder de PC Card en plaats deze terug.
- Start de notebookcomputer opnieuw.
- Controleer of de PC Card goed werkt door de kaart in een andere notebookcomputer te gebruiken.
- Als u een zoomed video PC Card gebruikt, raadpleegt u de modelspecifieke documentatie om na te gaan of de notebookcomputer ondersteuning biedt voor zoomed video.
- Als voor de kaart een IRQ (Interrupt ReQuest) nodig is, controleert u of er een IRQ beschikbaar is.

## PC Card-netwerkkaart communiceert niet meer

Mogelijk is de kaart opnieuw ingesteld toen de standbystand werd geactiveerd of de notebookcomputer werd afgesloten. Als u de kaart opnieuw wilt instellen, sluit u alle geopende applicaties, verwijdert u de kaart en plaatst u de kaart opnieuw.

## PC Card-modem werkt niet

Schakel het interne modem uit volgens de instructies in de online Help of gedrukte documentatie bij het besturingssysteem.

# Problemen met televisie

## S-Video-connector heeft zeven pinnen

De S-Video-connector op sommige notebookcomputers is een connector met zeven pinnen. In bepaalde regio's hebben standaard S-Video-kabels connectoren met vier pinnen. Een 4-pins S-Video-kabel kan worden gebruikt in een 7-pins S-Video-connector.

Voor informatie over of het noodzakelijk is om een S-Video-naar-S-Video-kabel of een ander type kabel te gebruiken, zoals S-Video-naar-Scart, raadpleegt u de documentatie bij het televisietoestel.

## Televisiescherm is leeg

- Tik op of beweeg het cursorbesturingsapparaat (touchpad, EasyPoint-muisbesturing of optionele externe muis).
- Beëindig de standbystand of Hibernation-voorziening.
- Als de notebookcomputer erg warm of koud is, wacht u tot de notebookcomputer op kamertemperatuur is gekomen.
- Schakel het beeld naar de televisie. Raadpleeg voor meer informatie:
  - ❏ De modelspecifieke documentatie.
    - ◆ Sommige modellen hebben een hotkey waarmee u kunt schakelen tussen het beeldscherm van de notebookcomputer en optionele externe apparaten, zoals monitoren of televisies.
    - ◆ Sommige modellen hebben instellingen in het setupprogramma die bepalen op welke weergave-eenheden het beeld wordt weergegeven. Op sommige modellen kunt u bijvoorbeeld het setupprogramma openen volgens de instructies in de modelspecifieke documentatie, en vervolgens in het menu System Devices (Systeemapparaten) voor de optie >Video Display Device (Beeldschermapparaat) > de instelling Both (Beide) selecteren.
  - ❏ Raadpleeg de online Help of de gedrukte documentatie bij het besturingssysteem. Sommige besturingssystemen hebben voorzieningen voor een vergroot bureaublad die bepalen op welke weergave-eenheid het beeld wordt weergegeven.
- Zorg dat TV out is ingeschakeld op de notebookcomputer. Voor instructies raadpleegt u de online Help of de gedrukte documentatie bij het besturingssysteem.

## Problemen met de temperatuur

 Gebruik de notebookcomputer alleen in een omgeving met een temperatuur die voldoet aan de specificaties die in de modelspecifieke documentatie worden genoemd.

## Notebookcomputer voelt abnormaal heet aan

- Wacht tot de notebookcomputer is afgekoeld voordat u verder werkt. Zorg ervoor dat de ventilatieopeningen niet zijn geblokkeerd als u met de notebookcomputer werkt. Zachte oppervlakken (zoals beddengoed, bekleding, tapijten, doeken van dikke stof) of harde oppervlakken (zoals een printer) kunnen de ventilatieopeningen blokkeren en oververhitting veroorzaken.
- Sluit alle spelletjes en applicaties die u niet gebruikt.

## Accu is warm na het opladen

U hoeft niets te doen. Het is een normaal verschijnsel dat de accu warm wordt tijdens het opladen.

# Problemen met USB

## USB-apparaat werkt niet

- Als het apparaat met een externe voedingsbron werkt, zorgt u dat het apparaat op een stopcontact en op een USB-connector van de notebookcomputer is aangesloten.
- Controleer of het apparaat goed werkt door het apparaat aan te sluiten op een USB-connector van een ander systeem.
- Neem contact op met de fabrikant van het apparaat om na te gaan of u de juiste stuurprogramma's gebruikt.
- Gebruik het hulpprogramma Apparaatbeheer in het besturingssysteem om eventuele bronconflicten op te sporen en op te lossen.

## USB-apparaat werkt niet tijdens het opstarten

Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over USB-ondersteuning voor oudere systemen. (Met USB-ondersteuning voor oudere systemen werkt een USB-apparaat, zoals een optioneel extern toetsenbord of een muis, tijdens het opstarten, voordat Windows wordt geladen.)

# Problemen met een draadloos-netwerkapparaat (WLAN)

 Zie ook het gedeelte "Problemen met Internet".

## Notebookcomputer kan geen verbinding maken met het draadloze netwerk

- Controleer of het draadloze apparaat is ingeschakeld. Bij de meeste modellen gaat er een lampje branden of verandert een lampje van kleur wanneer het apparaat wordt ingeschakeld. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor meer informatie over het in- en uitschakelen van een draadloos-netwerkapparaat en over het gebruik van de indicator voor het apparaat op de notebookcomputer.
- Controleer of de antenne(s) vrij zijn van obstructies. Raadpleeg de modelspecifieke documentatie voor informatie over het aantal en de locatie van antennes op uw notebookcomputer.
- Controleer of de notebookcomputer zich binnen het bereik bevindt van een toegangspunt (bij een infrastructuurverbinding) of een andere computer met een draadloos-netwerkapparaat (bij een ad-hocverbinding).
- Gebruik het hulpprogramma Apparaatbeheer in het besturingssysteem om te controleren of het juiste stuurprogramma voor het draadloze-netwerkapparaat is geladen en of het stuurprogramma goed werkt.
- Controleer of u de juiste SSID gebruikt.
- Controleer of de instellingen voor codering voor het draadloze netwerk correct zijn.
- Als u een verbinding met een ad-hocnetwerk wilt maken, controleert u of de kanaalinstellingen correct zijn.

- Houd er rekening mee dat de prestaties van het draadloos netwerk kunnen worden beïnvloed door de volgende factoren:
  - ❏ Aard en dikte van bouwconstructiematerialen (steen, staal, beton, glas, etc.)
  - ❏ Naburige elektronische en communicatie-apparatuur en naburig HVAC-systeem.
  - ❏ Personen of objecten die zich verplaatsen binnen het bereik van de antenne en het toegangspunt, of die verplaatst worden binnen het bereik van de antenne en het toegangspunt.
  - ❏ Het aantal gebruikers dat op een bepaalde tijd in een bepaald gebied een aansluiting tot stand brengt met een bepaald toegangspunt.
  - ❏ De concentratie van toegangspunten binnen een bepaald gebied.
  - ❏ Kanaalgebruik.

## Notebookcomputer heeft geen toegang tot netwerkbronnen

- Als bij het aanmelden bij een draadloos netwerk via een toegangspunt blijkt dat uw notebookcomputer niet kan worden verbonden met netwerkbronnen, is er mogelijk geen IP-adres aan de notebookcomputer toegewezen. Het is mogelijk dat uw netwerk-IP-adres moet worden vrijgegeven en opnieuw moet worden toegewezen op de opdrachtprompt, met behulp van de ipconfig-opdrachten release (vrijgeven) en renew (opnieuw toewijzen).
- Controleer of de instellingen voor codering voor het draadloze netwerk correct zijn.

## Verbinding wordt na drie minuten verbroken

Als Windows XP Service Pack 1 is geïnstalleerd op de notebookcomputer, is verificatie van draadloze-netwerkapparatuur standaard ingeschakeld. Als verificatie van draadloze-netwerkapparatuur is ingeschakeld, kan een draadloos-netwerkapparaat alleen toegang tot het netwerk krijgen als er een verificatieserver in het netwerk aanwezig is. Als verificatie van draadloze-netwerkapparatuur is ingeschakeld voor het draadloze-netwerkapparaat in uw notebookcomputer en er geen verificatieserver in het netwerk aanwezig is, wordt de draadloze verbinding telkens na drie minuten verbroken.

Als verificatie van draadloze-netwerkapparatuur niet is vereist voor uw netwerk, kunt u voorkomen dat de verbinding wordt verbroken door verificatie van draadloze-netwerkapparatuur uit te schakelen op uw notebookcomputer. U schakelt verificatie van draadloze-netwerkapparatuur als volgt uit:

1. Selecteer Start > Configuratiescherm > Netwerkverbindingen.
2. Klik met de rechtermuisknop op de draadloze verbinding en selecteer vervolgens Eigenschappen.
3. Selecteer het tabblad Draadloze netwerken.
4. Selecteer de naam van het netwerk in het venster met voorkeursnetwerken en selecteer vervolgens Eigenschappen.
5. Selecteer het tabblad Verificatie.
6. Zorg ervoor dat het selectievakje voor verificatie is uitgeschakeld.
7. Selecteer Toepassen en vervolgens OK.

## Notebookcomputer kan niet worden aangesloten op Internet wanneer WEP is ingeschakeld op het toegangspunt

Het Windows XP Service Pack 1 wijzigt de nummering van de WEP-sleutelindex (Wireless Encryption Protocol) ten opzichte van de nummering die aan de sleutel wordt toegekend in de oorspronkelijke release van Windows XP. In de oorspronkelijke (XP Gold) release, zijn de indexsleutels genummerd van 0 tot en met 3. Windows XP Service Pack 1 (SP1) wijzigt de nummering van de indexsleutels in 1 tot en met 4.

Als gevolg hiervan is het noodzakelijk dat u, als u gebruik maakte van WEP sleutel 1 op een client met Windows XP Gold, gebruik maakt van WEP sleutel 2 met dezelfde client onder Windows XP SP1.

## Snelheidsindicatie in de Connection Status (Verbindingsstatus) fluctueert

Als de snelheidindicatie in de Connection Status (Verbindingsstatus) fluctueert, ook al is de eenheid stationair, is mogelijk geen actie vereist.

Het algoritme voor het bepalen van de gegevenssnelheid controleert de gegevens pakketje voor pakketje en past de gegevenssnelheid aan aan de actuele omstandigheden. Verloren gegane of beschadigde pakketjes zullen ertoe leiden dat de gegevenssnelheid afneemt, terwijl daaropvolgende goede pakketjes ertoe leiden dat de gegevenssnelheid toeneemt.

Pakketjes kunnen verloren gaan of beschadigd worden door storing bij draadloze verzending. In een kantooromgeving bijvoorbeeld, kunnen verzendingen via andere draadloze netwerken storingen veroorzaken. Thuis kunnen storingen worden veroorzaakt door magnetrons of draadloze telefoons.

Sommige draadloos-netwerkkaarten werken hun snelheidsindicaties niet bij en geven mogelijk niet de juiste verbindingssnelheid weer.

## Doorvoer- en verbindingsbereik varieert

Als er sprake is van grote variaties in doorvoer- en verbindingsbereik, ook al is de apparatuur stationair, kan de oorzaak zijn gelegen in naburige bronnen die radiofrequentie-interferentie veroorzaken. WLAN-radio's zijn actief in niet-gelicentieerde frequentiebanden waarin veel andere soorten radio-apparatuur ook actief kunnen zijn. Dergelijke radio-apparatuur kan de prestaties van het draadloze netwerk in hoge mate beïnvloeden. Apparaten die interferentie kunnen veroorzaken, omvatten draadloze telefoons, magnetrons en Bluetooth radio-apparatuur.

Als het probleem wordt veroorzaakt door een draadloze telefoon, kan hetzij de telefoon, hetzij het draadloos-netwerkapparaat worden verplaatst naar een andere frequentie in de band, om zo de prestaties te verbeteren. Voor instructies voor het wijzigen van kanalen, raadpleegt u de documentatie bij de telefoon of het draadloos-netwerkapparaat.

## Notebookcomputer kan een Bluetooth-apparaat niet detecteren

- Controleer of het Bluetooth-apparaat is ingeschakeld.
  - Sommige Bluetooth-telefoons moeten worden ingesteld om andere apparaten te herkennen en zijn mogelijk slechts voor een beperkte tijd door andere apparaten te herkennen.
  - Op de meeste notebookcomputers is de apparaatconfiguratie beschikbaar in Entire Bluetooth Neighborhood (Volledige Bluetooth-omgeving). Voor meer informatie raadpleegt u de documentatie die is geleverd met het Bluetooth-apparaat.
- Vernieuw de lijst met Bluetooth-apparaten volgens de instructies in de documentatie bij Bluetooth.
- Controleer of:
  - De Bluetooth-functie voor het zoeken naar apparaten actief is.
  - Reacties van apparaten op de Bluetooth-zoekactie niet worden gefilterd.

# Index

## D



## E



## F



## G

## L



## M

## N



## O

## T



## U

## V



## W



## Z